INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Acta de Conformidad Nº: 107465/2024

En la ciudad de Asunción a los 07 días del mes de Octubre de 2024 en la oficina de la DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES del Instituto de Previsión Social, habiendo cumplido el Proveedor INFOCENTER S.A., con los requerimientos establecidos en la "Recepción de los Bienes y/o Servicios, en el marco:

Contrato IPS Nº: 280/2023
Contrato SAP Nº: 2040000000
Orden Entrega Nº: 3020000018
Resolución C.A.Nº: 030-039-2023
Fecha entrega: 07.10.2024

Adenda: Si
Código de Contratación: LP-24001-23-228429
Licitación Nº: 22/2023 LPN SBE 22/23
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE ADQUISICIONES DEL IPS

Pos	Cód. Material	Descrip. Material	Cant.	Un. Med.	Precio Unitario Gs.	Importe Total Gs.	Código de Catálogo	Nota Remisión Nº	Centro de Costos
1	5000004	Implementacion del Sistema de Adquisiciones de IPS	0,050	UN	19.500.000.000	975.000.000	81111810-001	NO APLICA	1050100101
Total IVA Incluido Gs.						**975.000.000**			
Observacion: Entregable N° 8 "Fin del primer mes de soporte de las operaciones"									

NO APLICA MULTA

DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA

OBJETO DE GASTO - RUBRO	PROGRAMA	MONTO
G261	001	975.000.000

Infocenter sae
RUC: 80023118-0
Av. España N° 2281 c/ Venezuela
www.infocenter.com.py
Tel.: +595 21 226 018

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Proveedor : Infocenter S.A
C.I Nº:

Nombre/Apellido: Lic. Blanca Ortiz
Fecha: 10-10-24

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones - IPS
JUAN CARLOS FRUTOS ACOSTA
Fecha y hora: 08.10.2024 10:57:47

Asunción, 03 de Octubre de 2024

Señores
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Atención: Juan Carlos Frutos

Ref: Contrato N. 280/2023 PARA LA IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE ADQUISICIONES DEL IPS

De nuestra consideración:

Por intermedio de la presente cumplimos en enviar los documentos que constituyen el ***Entregable Nro. 8 – Fin del Primer Mes de Soporte de las Operaciones*** *del Proyecto IPS GO -Sist.de Adquisiciones correspondiente al ITEM N. 1 Implementación del Sistema de Adquisiciones de IPS*

Se adjunta:

- Entregable 8 – Fin del Primer Mes de Soporte de las Operaciones

Sin otro motivo le saludo atentamente.

Lic. Lida Vera
Presidente
INFOCENTER S.AE

DIRECCIÓN DE TÉC. DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
04 OCT 2024
RECIBIDO
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Gustavo Gomez
Mesa de Entrada
DTIC
10:20

IPS Gestión & Optimización SISTEMA LOGÍSTICO SAP S/4 HANA

infocenter SAP Gold Partner

TITULO DEL PROYECTO

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP

Informe de Soporte

Periodo Reportado: Del 01/08/2024 al 30/09/2024

CONTENIDO

TITULO DEL PROYECTO 1
Periodo Reportado: Del 01/08/2024 al 30/09/2024 1
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO 3
2. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS Y DETALLE DE DATOS CATASTRADOS 3
3. ANÁLISIS DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO REPORTADO 4
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 6
5. CUADRO DE FIRMAS 7
6. ANEXO 1: PETICIONES ABIERTAS Y CERRADAS DURANTE EL PERIODO 7

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto		**Tipo de Proyecto**
Sistema de Adquisiciones II-IPS		Roll Out
Cliente		**Proyecto Inicio/Fin**
Instituto de Previsión Social (IPS)		06-2023/09-2024
Patrocinador	**Gerente de Proyecto**	**Gerente de Proyecto**
Rodrigo Fretez / Jaime Caballero	Juan Carlos Frutos	Miriam González / Rossana Meaurio
Administrador de Contrato	**Gerente de Programa Consultora**	**Gerente de Proyecto Consultora**
Juan Carlos Frutos	Fredy Agüero	Darío Delgado
Nombre Consultora	**PMO**	
Infocenter S.A.	Ricardo Serrano	

2. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS Y DETALLE DE DATOS CATASTRADOS

El procedimiento para el registro y seguimiento de las incidencias recibidas en el marco del Soporte en Post Producción del Sistema SAP en IPS para el primer mes fue descrito con detalle en el entregable N°8. Plan de Soporte Post Producción, más sin embargo para entrar en contexto se describe lo siguiente

1- Los incidentes fallas y problemas deben ser registrados en **SOLMAN**[1]
2- **Incidentes (ZMIN):** Esta clase de documento se utiliza para registrar los incidentes de los usuarios. Estos documentos pueden o no, generar solicitudes de modificación en el sistema
3- Los incidentes pueden ser generados, mediante la plataforma ITSM (Web) o desde el propio cliente SAPGUI mediante la funciona nativa: Registrar Incidente.
4- Todos los incidentes creados serán derivados al grupo SAP-N1-DTIC que categorizarán los mismos acordes a la siguiente tabla de Status la cual refleja la condición actual de la incidencia. Los valores probables son:

Status	Descripción
Creado	Cuando se crea un incidente
En Tratamiento	Cuando el equipo de soporte recibe el incidente y empieza a trabajar para resolverlo
Transferido	Cuando el equipo de soporte lo reenvía a otro equipo para que continúe la resolución
Acción Cliente	Cuando el equipo de soporte le solicita al usuario final mas información
Propuesta Solución	Cuando el equipo de soporte le envía una solución al usuario final.
Cierre	Cuando se Cierra el incidente. Se da por resuelto
Anulado	Cuando el Usuario que genero el caso considera que no es necesario seguir con el incidente

[1] **SOLMAN**: SAP Solution Manager es un portal de servicios que ayuda a manejar los incidentes de SAP ERP. Entre otras cosas. Es la herramienta oficial del TIPOS para registrar y gestionar las incidencias de SAP

Los documentos podrán ser asignados a los siguientes grupos de soporte:

SAP-N1-DTIC
SAP-ASISTENCIA-EXTERNA
SAP-SEGURIDAD
SAP-BASIS
SAP-SOPORTE-ABAP
SAP-SOPORTE-INTERFAZ

3. ANÁLISIS DE INCIDENCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO REPORTADO

En el Gráfico 1 se observa las incidencias por módulo SAP en este caso MM el porcentaje que representa sobre la totalidad., siendo las incidencias del módulo de Materiales las más numerosas.

SEPTIMBRE 2024	ESTADO		
MODULO SAP	Cerrado	Pendiente	Total general
MM	88	2	90
Total general	**88**	**2**	**90**

En el Gráfico 1 se presenta una clasificación de Estados. De el mismo se puede deducir que el 93 % de los casos son del módulo MM-IM y el 7 % son del módulo MM-PUR. De igual manera se visualiza que la mayoría los casos del módulo MM fueron resueltos.

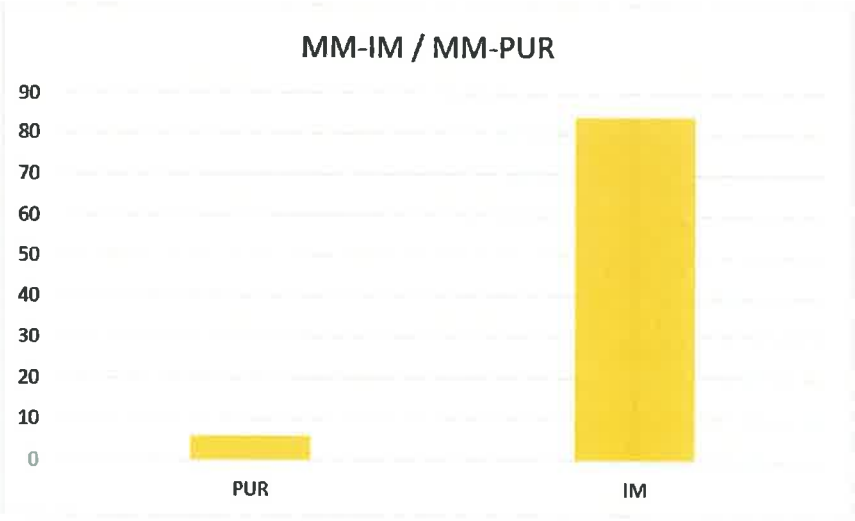

Gráfico 1. Cantidad de Incidencias por Módulo SAP

Adicionalmente se realizó una clasificación por **Tipo de Requerimiento:** Los valores posibles son:

a) **ABM Roles:** Alba, Baja o Modificación de Roles en el sistema.

b) **ABM Usuario:** Alba, Baja o Modificación de Usuarios en el sistema.

c) **Actualización de Datos:** Actividad que implica ajustes de datos en el sistema por parte del usuario final.

d) **Actualización Documentación:** Ajustes sobre la documentación generada por los Especialistas SAP durante la ejecución del proyecto.

e) **Capacitación:** La incidencia está vinculada a solicitudes de refuerzos de capacitación sobre las funcionalidades del sistema.

f) **Consulta Funcionamiento:** El solicitante manifiesta dudas sobre cómo gestionar alguna transacción en el sistema o por el contenido de lo manifestado en el correo electrónico puede deducirse que no posee información que le permita realizar dicha transacción sin asistencia.

g) **Corrección / Ajuste Configuración:** La incidencia implica que el Especialista SAP realice algún cambio sobre las tablas de configuración del sistema, genere una orden y la transporte a los diferentes entornos de SAP.

h) **Corrección / Ajuste Programas:** La incidencia implica que el Especialista SAP realice algún cambio sobre objetos de programa (workbench) del sistema, genere una orden y la transporte a los diferentes entornos de SAP.

i) **Mejoras:** Se adiciona funcionalidad a la solución construida. Nuevo requerimiento por parte del usuario final que puede implicar ajustes sobre programas o configuraciones ya realizados o desarrollos completamente nuevos.

j) **Pruebas / Certificación:** La incidencia se encuentra vinculada con algún proceso no certificado durante la etapa de pruebas.

Tipo de Requerimiento	Tipo Requerimiento
ABM Roles	15
ABM Usuario	4
Actualización de Datos	5
Consulta Funcionamiento	40
Corrección / Ajuste Configuración	9
Corrección / Ajuste Programas	6
Mejoras	11
Total general	**90**

En el Gráfico 2 se presenta una clasificación por Tipo de Requerimiento. Siendo las más alta en este periodo **Consulta de funcionamiento** con el 44%, **ABM de Roles** con el 17%, **Corrección y Ajustes de Programa** con el 10%. Sin lugar a dudas Puede confirmarse que las incidencias que han implicado alguna corrección sobre programas o configuraciones del sistema se solventaron de manera oportuna. Estos cambios se consideran menores y de poco impacto sobre la solución construida. Las categorías relacionadas a acciones del usuario (**Mejoras, Actualización de datos**) representan el 18% de las incidencias totales. Cabe resaltar que dentro de la categoría mejoras se recibieron "**nuevos desarrollos**" que fueron entregados en tiempo récord dada la necesidad del negocio.

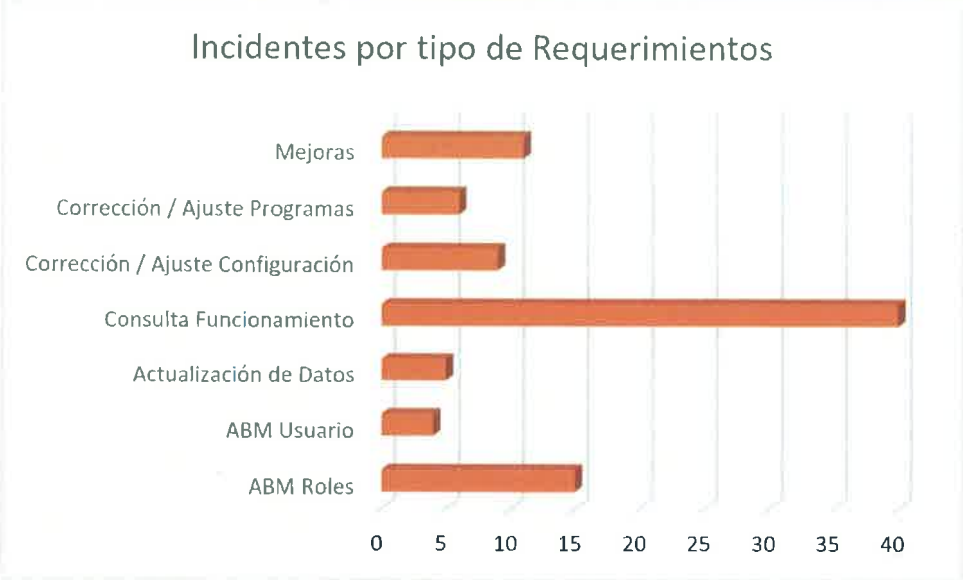

Gráfico 2. Cantidad de Incidencias por Categoría

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para concluir, es importante recordar que la función de Infocenter S.A durante el soporte es proveer a los usuarios un punto de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológica SAP MM siempre de acuerdo al estándar adoptado por IPS. Dentro de los objetivos en estos meses se encuentran:

- Responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen.
- Atender todas las llamadas, y/o correos o solicitudes recibidas.
- Resolver un alto porcentaje de incidentes y/o solicitudes con el consultor asignado al área.
- Seguimiento en línea de los casos derivados.
- Reducir llamados y /o incidentes recurrentes en el primer mes de soporte.

Orden Transporte			
STATUS			**Total general**
Cerrado			66
En proceso			19
Total general			**85**

Tabla de Incidentes Con Ordenes de Transporte

De la tabla anterior podemos concluir que:

El periodo de soporte del primer mes, cierra con un porcentaje 77% de OT cerradas y 19 OT pendientes que representan el 23 %, están siendo tratados.

Por último, dado que una gran parte de las incidencias siguen estando asociadas a "**Consultas de Funcionamiento**", se han definido capacitaciones con las diferentes Dependencias con el fin de revisar las solicitudes realizadas y validarlas con el proceso actual. Como medida adicional, se mantienen consultores en los puestos de trabajo de cada unidad de a organización involucrada en esta fase de implementación del mismo.

Cabe resaltar que se esta trabajando en solicitudes nuevas relacionadas con reportes Gráficos Gerenciales, que muestran estadísticas y controles para el análisis y toma de decisiones (SAP ANALYTICS)

De los cuales podemos resaltar.

- Reporte Control de Disponibilidad
- Reporte consumos de Medicamentos por Pacientes (INGAVI).

5. CUADRO DE FIRMAS

Nombre	Título	Acción	Fecha	Firma
Dario Delgado	Gerente de Proyecto Infocenter	Realizar	04.10.2024	
Juan Carlos Frutos	Gerente de Proyecto IPS	Aprobar		
Jaime Caballero	Patrocinador	Aprobar		
Rodrigo Fretez	Patrocinador	Aprobar		

6. ANEXO 1: PETICIONES ABIERTAS Y CERRADAS DURANTE EL PERIODO

Incidentes desde agosto 2024				
N°	N° Caso Solan	Descripción	Status	Módulo
1	6000000532	Asistencia en Quirófano 2	Cerrado	IM
2	6000000533	Asistencia en Farmacia Externa.	Cerrado	IM
3	6000000534	Asistencia en Quirófano 2	Cerrado	IM
4	6000000535	Asistencia en Farmacia Urgencia	Cerrado	IM
5	6000000536	Asistencia en Quirófano 2	Cerrado	IM
6	6000000537	Asistencia en Far. ambulatoria deposito	Cerrado	IM
7	6000000538	Asistencia en Farmacia Externar	Cerrado	IM
8	6000000539	Asistencia en Farmacia Interna	Cerrado	IM
9	6000000540	Asistencia en Quirófano 1	Cerrado	IM
10	6000000541	Asistencia en Far. ambulatoria deposito	Cerrado	IM

11	6000000542	Asistencia a Deposito de insumo	Cerrado	IM
12	6000000543	Asistencia a Far. Ambulatoria Externa.	Cerrado	IM
13	6000000544	Asistencia en Far. Policlínico	Cerrado	IM
14	6000000545	Asistencia en Far. Policlínico	Cerrado	IM
15	6000000546	Asistencia en Farmacia Externa	Cerrado	IM
16	6000000547	Asistencia en Farmacia Policlínico	Cerrado	IM
17	6000000548	Asistencia Remota a Far. Interna	Cerrado	IM
18	6000000549	Asistencia a Deposito de medicamento.	Cerrado	IM
19	6000000550	Asistencia añadir PRD	Cerrado	IM
20	6000000551	Asistencia remota Far. externa Deposito	Cerrado	IM
21	6000000552	Asistencia a farmacia Urgencia	Cerrado	IM
22	6000000553	Asistencia en Farmacia externa	Cerrado	IM
23	6000000554	Asistencia en Farmacia externa	Cerrado	IM
24	6000000555	Asistencia en Deposito de Insumo	Cerrado	IM
25	6000000556	Asistencia a Depósito de insumo	Cerrado	IM
26	6000000557	Asistencia en Farmacia Externa	Cerrado	IM
27	6000000558	Asistencia Remota p/ Deposito de Insumo	Cerrado	IM
28	6000000559	Asistencia remota a Laboratorio	Cerrado	IM
29	6000000560	Asistencia a Farmacia Externa	Cerrado	IM
30	6000000583	Mensaje de Reimpresión	Cerrado	IM
31	6000000584	No permite dispensar	Cerrado	IM
32	6000000585	Sale error al momento de imprimir.	Cerrado	IM
33	6000000586	No da la opción para elegir el lote	Cerrado	IM
34	6000000587	Bloques de Usuarios.	Cerrado	IM
35	6000000588	Error y desconexión de SAP	Cerrado	IM
36	6000000589	Solicita guía de como anular	Cerrado	IM
37	6000000590	No puede descontar un medicamento.	Cerrado	IM
38	6000000591	Pedido llegó de parque, pero no figura	Cerrado	IM
39	6000000594	PUR: VERIFICAR EL CAMPO DE FECHA DE ENTR	Cerrado	PUR
40	6000000595	PUR: Modificación de estrategia de liberación	Cerrado	PUR
41	6000000596	Farmacia Interna 2023	Cerrado	IM
42	6000000599	IM: Sistema lento	Cerrado	IM
43	6000000600	No se puede dispensar el medicamento...	Cerrado	IM
44	6000000529	ASIS. INGAVI DE 19/08/2024 - 23/08/2024	Cerrado	IM
45	6000000530	ASIS. INGAVI DE 26/08/2024 - 30/08/2024	Cerrado	IM
46	6000000570	Asistencia a Farmacia Urgencia.	Cerrado	IM
47	6000000571	Asistencia en Policlínico	Cerrado	IM
48	6000000572	Regente de Urgencia	Cerrado	IM
49	6000000573	Farmacia Externa	Cerrado	IM
50	6000000574	Far. interna depósito medicamento	Cerrado	IM
51	6000000575	Depósito de Insumo	Cerrado	IM
52	6000000576	Farmacia Interna	Cerrado	IM
53	6000000577	Farmacia UTI	Cerrado	IM

54	6000000592	ASISTENCIA EN POLÍCLINICO	Cerrado	IM
55	6000000593	PRUEBAS EN POLICLÍNICO	Cerrado	IM
56	6000000597	No se está visualizando la receta en SAP	Cerrado	IM
57	6000000601	Asistencia en UTI.	Cerrado	IM
58	6000000602	Far. Urgencia	Cerrado	IM
59	6000000603	Policlínico	Cerrado	IM
60	6000000604	Quirófano tercer Piso	Cerrado	IM
61	6000000605	Farmacia UTI	Cerrado	IM
62	6000000606	Diana Bazán - Solicita asistencia	Cerrado	IM
63	6000000607	Monitor de Recetas Duplicadas	Cerrado	IM
64	6000000608	Ticket-Fecha	Cerrado	IM
65	6000000609	Receta-Paciente Contingencia	Cerrado	IM
66	6000000610	Receta-Dispensa-Visualización	Cerrado	IM
67	6000000611	Especialidad en SAP	Cerrado	IM
68	6000000612	Receta - Dispensa	Cerrado	IM
69	6000000613	Qx-Circuito-Prueba	Cerrado	IM
70	6000000614	Receta-impresa y dispensa.	Cerrado	IM
71	6000000615	Monitor - Dispensa - Impresión	Cerrado	IM
72	6000000616	Quirófano	Cerrado	IM
73	6000000617	Monitor-Lotes	Cerrado	IM
74	6000000618	Almacén, pedidos.	Cerrado	IM
75	6000000619	Recetas impresas y dispensadas	Cerrado	IM
76	6000000620	Manuales de Reportes.	Cerrado	IM
77	6000000621	Recall	Cerrado	IM
78	6000000622	Ticket de impresión	Cerrado	IM
79	6000000623	Dinámica Contable.	Cerrado	IM
80	6000000624	MRP-Planificación de pedidos para DASM	En Proceso	IM
81	6000000625	Monitor-Ticket de impresión	Cerrado	IM
82	6000000626	SIH Interface crónicos	Cerrado	IM
83	6000000627	Monitor-Dispensa-Salbutamol	En Proceso	IM
84	6000000628	Recetas inactivas en el SIH	Cerrado	IM
85	6000000629	Recetas inactivas en el SIH	Cerrado	IM
86	6000000630	Empadronamiento	Cerrado	IM
87	6000000631	PUR: Modificación de Formulario	Cerrado	PUR
88	6000000632	PUR: Modificación de Formulario de Acta	Cerrado	PUR
89	6000000633	PUR: Ajuste de OBYC	Cerrado	PUR
90	6000000634	PUR: Acompañamiento	Cerrado	PUR